

**UỶ BAN NHÂN DÂN
HUYỆN THƯỜNG XUÂN**

**QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT KẾT QUẢ CÔNG VIỆC
KHÔNG PHÙ HỢP**

Mã số: QT.04

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 18/10/2016

Thường Xuân, năm 2016

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Kiểm soát kết quả công việc không phù hợp	Mã số: QT.04
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 1/7

MỤC LỤC

	Trang
THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU	2
DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU	3
1. MỤC ĐÍCH	4
2. PHẠM VI	4
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN	4
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT	4
4.1 Định nghĩa	4
4.2 Viết tắt	4
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH	5
5.1 Sơ đồ tiến trình thực hiện	5
5.2 Các nguồn phát sinh sự không phù hợp	5
5.3 Biện pháp xử lý	6
6. BIỂU MẪU	6
7. HỒ SƠ CẢN LƯU	6

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lê Xuân Huệ	Cầm Bá Đứng	Cầm Bá Xuân
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ban ISO/ Chuyên viên	Trưởng BCD/ Phó Chủ tịch	Chủ tịch

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Kiểm soát kết quả công việc không phù hợp	Mã số: QT.04
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 3/7

DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU:

Quy trình được phân phối trong Ban Lãnh đạo UBND huyện, các phòng chuyên môn/đơn vị trực thuộc trong hệ thống, Đại diện lãnh đạo về chất lượng và thư ký Ban ISO UBND huyện.

TT	Nơi nhận
1	Ban Lãnh đạo UBND huyện
2	Văn phòng HĐND-UBND huyện
3	Các phòng chuyên môn
4	Đại diện lãnh đạo về chất lượng
5	Thư ký ban ISO
6	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Kiểm soát kết quả công việc không phù hợp	Mã số: QT.04
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 4/7

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định thống nhất hoạt động kiểm soát văn bản không phù hợp trong các hoạt động của UBND huyện.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Trong toàn bộ các hoạt động của UBND huyện.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 7.5.1; 8.2.3; 8.2.4 Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.
- Quy trình đánh giá nội bộ (QT.05).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

- **Sự không phù hợp**: Là sự không đáp ứng một yêu cầu. Sự không phù hợp được hiểu bao gồm các sản phẩm không phù hợp (là các sai lỗi, sai sót, nhầm lẫn hay thiếu sót trong các văn bản trả lời, giấy phép...), là sự chưa đáp ứng và thỏa mãn các yêu cầu như: yêu cầu của khách hàng, của cấp trên, của đơn vị, quy trình, quy định, các chỉ tiêu quản lý, mục tiêu quản lý...

- **Sự không phù hợp lớn**: Là sự không phù hợp mang tính hệ thống:

+ Lặp đi lặp lại nhiều lần, liên quan đến nhiều bộ phận, đơn vị.

+ Liên quan đến cơ cấu tổ chức và quản lý của tổ chức.

+ Ảnh hưởng lớn và trực tiếp đến chính sách, hình ảnh, chiến lược phát triển và chất lượng cung cấp sản phẩm, dịch vụ của tổ chức.

- **Sự không phù hợp nhỏ**: là sự không phù hợp mang tính đơn lẻ.

4.2 Viết tắt

- Sự không phù hợp: NC (non conformity).

- Khắc phục, phòng ngừa: KPPN .

- QMR (Quality management representative): Đại diện Lãnh đạo về chất lượng.

- Ban chỉ đạo ISO: BCD.

- Ban lãnh đạo: BLĐ.

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Kiểm soát kết quả công việc không phù hợp	Mã số: QT.04
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 5/7

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Sơ đồ tiến trình thực hiện

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu, Tài liệu liên quan
Tất cả cán bộ, nhân viên	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phát hiện công việc không phù hợp</div>	BM.04.01
QMR hoặc người có liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xem xét, đề ra biện pháp xử lý</div>	
Cán bộ được phân công	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thực hiện khắc phục</div>	
QMR hoặc người có liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <pre> graph TD A[Phát hiện công việc không phù hợp] --> B[Xem xét, đề ra biện pháp xử lý] B --> C[Thực hiện khắc phục] C --> D{Phê duyệt} D --> E[Lưu hồ sơ] D --> A </pre> </div>	BM.04.02
Cán bộ được phân công	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Lưu hồ sơ</div>	Các BM trên

5.2 Các nguồn phát sinh sự không phù hợp

- Phản hồi, khiếu nại của khách hàng, cấp trên và các bên liên quan.
- Từ các cuộc họp của tổ chức.
- Từ kết quả của kiểm tra, thanh tra nội bộ và bên ngoài.
- Từ phát hiện của các thành viên trong tổ chức trong quá trình thực hiện công việc.
- Từ các hoạt động liên quan đến mua hàng (nhà cung cấp, người mua).
- Từ các hoạt động liên quan đến nhân sự (tuyển dụng, đào tạo).
- Từ các hoạt động thu nhập, phân tích dữ liệu.

UỶ BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Kiểm soát kết quả công việc không phù hợp	Mã số: QT.04
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 6/7

5.3 Biện pháp xử lý

- Khi phát hiện sự không phù hợp trong quá trình giải quyết công việc; cán bộ phát hiện ghi vào BM.04.01 hoặc Biên bản chuyển cho phụ trách bộ phận mình hoặc bộ phận liên quan.

- Phụ trách bộ phận liên quan xem xét, đánh giá sự không phù hợp. Nếu xử lý được thì giao cho cán bộ xử lý ngay và yêu cầu báo cáo lại kết quả và cập nhật vào BM.04.01 hoặc biên bản.

- Trường hợp không xử lý được ngay hoặc kết quả xử lý ngay không đạt yêu cầu thì cần chuyển cho QMR hoặc Ban chỉ đạo ISO để phối hợp với các bộ phận chuyên môn cùng đánh giá, tìm nguyên nhân và đưa ra hướng giải quyết.

- Trường hợp sự không phù hợp lớn, kết quả xem xét phải được trình lên Ban Lãnh đạo để đánh giá tính khả thi và hiệu quả của biện pháp đưa ra.

- Kết quả thu được được ghi vào Phiếu hoặc Biên bản và giao cho bộ phận có trách nhiệm thực hiện. Yêu cầu ghi rõ thời gian hoàn thành và cán bộ kiểm tra đánh giá kết quả.

- Người được phân công thực hiện biện pháp xử lý trong thời gian được yêu cầu.

- Người có trách nhiệm kiểm tra lại việc thực hiện biện pháp xử lý, sau khi kiểm tra đánh giá đạt hay không đạt. Nếu đạt chuyển hồ sơ cho QMR, nếu không đạt mở lại phiếu BM.04.01 để tiến hành xử lý lại.

- Người được phân công có trách nhiệm tổng hợp và theo dõi toàn bộ các điểm không phù hợp được phát hiện trong cơ quan theo BM.04.02.

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Kiểm soát kết quả công việc không phù hợp	Mã số: QT.04
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 7/7

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM.04.01	Báo cáo xử lý kết quả công việc không phù hợp
2	BM.04.02	Theo dõi kết quả công việc không phù hợp

7. HỒ SƠ CẢN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1	Báo cáo xử lý kết quả công việc không phù hợp
2	Theo dõi kết quả công việc không phù hợp

Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu 3 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của UBND huyện và lưu trữ theo quy định hiện hành.